

加盟店の検索機能では「エリア」「ジャンル」のほか「フリーワード」で検索できる機能を設け利用者の便宜を図りました。

しずおかの食を
愉しもう！

GoToEat
SHIZUOKA

静岡県商工会
GoToEatキャンペーン

検索結果 7572 件

エリアを選択

ジャンルを選択

店名・フリーワード検索

条件をクリア

絞り込み

※掲載の店舗の中には、食事券の取扱いを休止している場合がございます。
お手数をおかけしますが、利用者様におかれましては、
予めご利用予定の店舗にご確認いただくことをお勧めいたします。

【静岡市葵区】 洋食 その他

12 -twelve-

駿河区用宗に醸造所を構える「West Coast Brewing」直営のビアレストラン。全24タップのうち
自社ビール16種類のほか、主にアメリカ西海岸を中心に仕入れたクラフトビールを提供。フードメ
ニューも豊富。

【三島市】 和食

和食蒲焼高田屋

三島の名物である鰻とともに、沼津港から仕入れた海鮮や三島西麓野菜を中心に使用した天ぷら
やお刺身など三島ならではの味覚を御堪能ください。

【浜松市中区】 洋食

Ristorante Da Kuma

イタリア・ローマ郊外のミシュラン星付きレストランで4年スーシェフを務め、のちにキューバおよび
ポーランドで日本国大使館の公厨料理人として外務省から優秀公厨料理長の表彰を受けたシェフ
が旬の食材を生かした料理をご用意してお待ちしております。ランチ2100円〜、ディナー3500円コ
ース〜。ご予約のお電話（053-451-0056）お待ちしております。

【静岡市清水区】 和食 その他

うなぎの春日野

営業終了時間はその日の状況によって変わりますので早めのご予約をお勧めします

【富士宮市】 その他

鉄板焼ちゃんバイパス店

鉄板焼ちゃんです。富士宮やきそば 鉄板焼き全般を扱っているお店です。
皆様のご来店をお待ちしております。

【沼津市】 カフェ

Cafe+Gallery Fran

【静岡市清水区】 カフェ

KUSHITANI CAFE 清水

バイクウェアメーカー「KUSHITANI」が運営するバイクズカフェ。新東名高速道路ネオパス清
水内にあり、車でもバイクでも立ち寄りやすい立地です。自慢のコーヒーをはじめバリエーション豊
かなメニューは全て素材にこだわり、ライダーはもちろん広く一般の方にご利用いただしていま
す。

← +ボタンを押すと詳細が表示される

【静岡市葵区】 洋食 その他

12 -twelve-

駿河区用宗に醸造所を構える「West Coast Brewing」直営のビアレストラン。全24タッ
プのうち自社ビール16種類のほか、主にアメリカ西海岸を中心に仕入れたクラフトビール
を提供。フードメニューも豊富。

住所 〒420-0852
静岡県静岡市葵区廻屋町7-14 小桃神社第2ビル1階

電話番号 054-204-8188

営業時間 11:00〜15:00(ラストオーダー14:30) 17:00〜24:00
※土曜日11:00〜24:00 日曜日11:00〜22:00

定休日 月曜日

お店の詳細はこちら

TEL 050-5491-0495
〒4210-0000〜17:00（土日祝・12/29〜1/3休め）

【利用者向け特設WEBページ】

▼よくあるご質問

しずおかの食を
愉しもう！

GoToEat
SHIZUOKA

静岡県商工会
GoToEatキャンペーン

よくあるご質問
FAQ

飲食店様向け

Q 【重要】外食業の事業継続のためのガイドラインの改正について

11月30日（月）に「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（改正）」に基づく外食業の事業継続のためのガイドラインが改訂されましたので、お知らせ致します。
A 下記よりご確認いただき、加盟飲食店様におかれましてはガイドラインを遵守いただけますようお願い致します。
[外食業の事業継続のためのガイドラインに関する資料はこちら\(PDF\)](#)

Q 【重要】取扱店舗マニュアル(改訂版)について

+

Q 【重要】換金スケジュールの変更・換金手続きの注意事項について

+

Q 【重要】保健所の調査への協力について

+

Q 登録内容の修正・変更について

+

Q GoToEatキャンペーンに参加可能な、飲食店の範囲を教えてください。

+

Q GoToEatキャンペーンに参加するには、どのような手続きが必要ですか。

+

Q GoToEatキャンペーンに参加するには、どのような感染症対策が必要ですか。

+

Q ホテル内でレストランを運営していますが、GoToEatキャンペーンに参加可能ですか。

+

Q デリバリーやテイクアウト専門店でも、GoToEatキャンペーンに参加可能ですか。

+

Q 既にGo To Travelの地域共通クーポンに加盟申請をしていますが、GoToEatキャンペーンに参加するには更に加盟申請が必要ですか。

+

Q 静岡県にはGoToEatキャンペーンを実施する2つの事業体(事務局)がありますが、登録申請はそれぞれ必要ですか。

+

Q なぜ静岡県には2つの事業体(事務局)があるのですか。

+

Q GoToEatオンライン予約を利用したお客様が飲食代を食事券で支払うことは可能ですか。

+

Q 食事券で支払われた場合、飲食店にはいつ入金されますか。

+

Q GoToEatキャンペーン参加飲食店として独自にHPやチラシを作成したいが、ロゴマークを使用して大丈夫ですか。

+

農林水産省

TEL 050-5491-0495
平日10:00～17:00（土日祝・12/29～1/3休み）

よくあるご質問FAQを設け、インターネットにより利用者が知りたい疑問点や情報を迅速にお届けできるようにいたしました。また、FAQページにて問題解決していただくことで、コールセンターへの問い合わせ件数を減らすことにより、回線混雑解消に努めました。

当事業のコールセンター業務マニュアルを熟知したオペレーターを配置し、様々な問い合わせに柔軟な対応をいたしました。

コールセンターの概要

「静岡県商工会Go To Eat キャンペーン 専用コールセンター」

電話番号	050-5491-0495
所在地	静岡県静岡市葵区御幸町6番地静岡セントラルビル7階 株式会社エフザタッチ ※地元静岡県に設置することにより県内の状況がわかるスタッフが対応いたしました。
開設日・時間	令和2年9月28日～令和4年2月28日 9:00～17:00（休日：土日曜日と祝日、年末年始）
要員数	令和2年9月～令和3年1月 5名 2月～7月 3名 8月～令和4年2月 2名 ※食事券利用状況や問い合わせ件数に応じて柔軟な配置を実施いたしました。
業務内容	◆利用者からの問い合わせ・ご意見・苦情対応 ◆加盟店からの問い合わせ・ご意見・苦情対応 （当事業の申請及び食事券販売、精算についてなど）

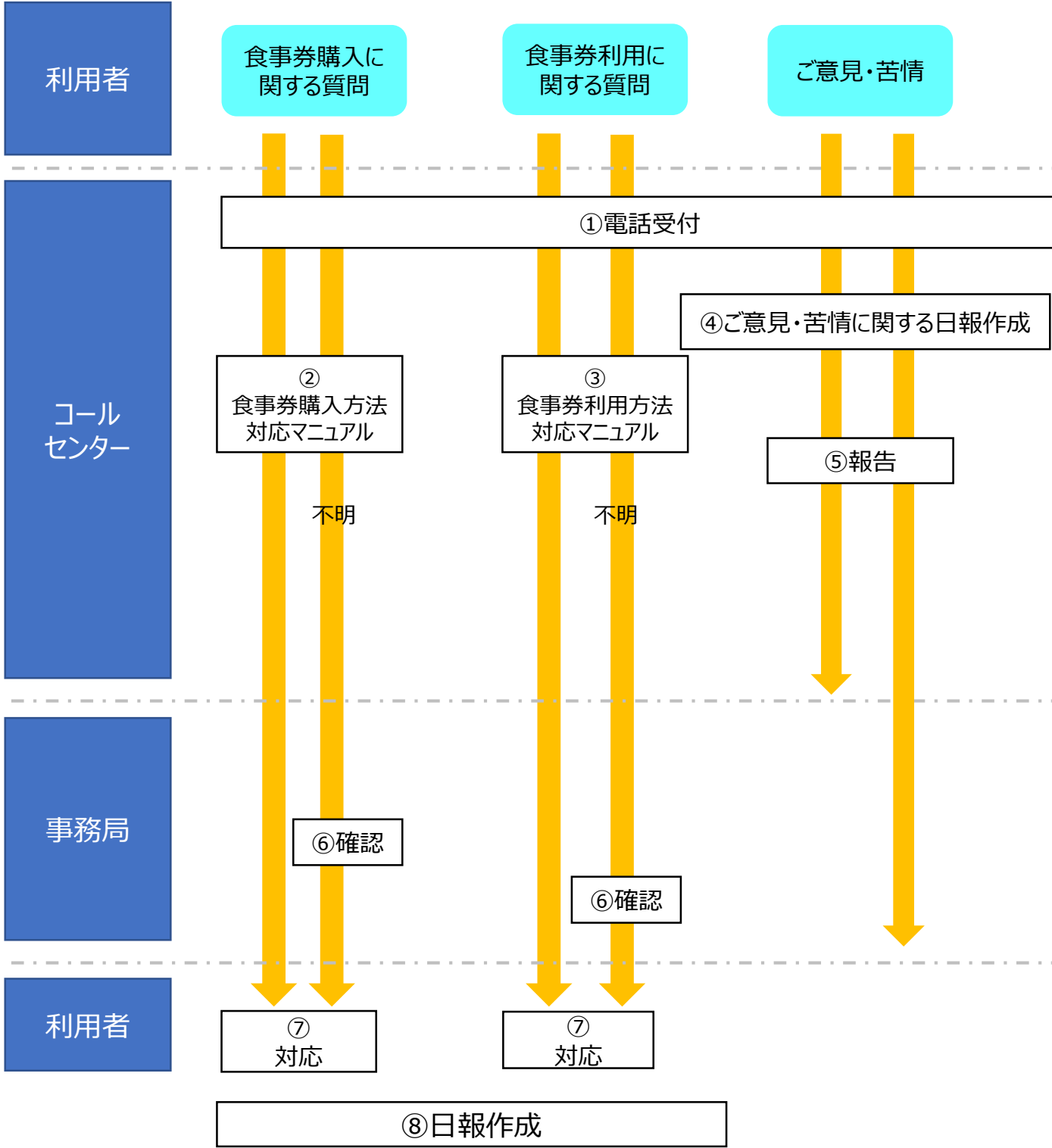
コールセンター業務を円滑に行うために、コールセンター業務マニュアルおよびFAQを作成いたしました。

コールセンターで対応できない案件に関しては、エスカレーション（連絡票）を作成、対応センターに電子メールにて送信し、即時対応を心掛けました。

また、業務の進捗やコールセンター要員の習熟度、制度の改正等に対応して、業務マニュアルおよびFAQは随時更新し、コロナ禍においてのスピード感や臨機応変な対応に努めました。

コールセンターでの業務フロー（利用者対応）

本事業における利用者からの問い合わせ、ご意見、苦情対応について、以下の業務フローにて実施いたしました。



当事業のコールセンターにて、下記の業務ルーティンにて対応いたしました。

① 電話受付	電話による問い合わせ、ご意見、苦情の受話
■ 受話	
①「静岡県商工会地区 Go To Eat コールセンターです」	
②1件ずつ要件の聞き取り、日報データへの入力	
・日付、時間、相手の情報（必要に応じて、名前、電話番号など）	
・内容の種類（食事券購入について、食事券利用について、オンライン飲食予約について、ご意見・苦情）	
・内容の詳細	
②食事券購入対応マニュアルの確認	食事券購入の質問に対する回答（ご案内）の確認
■ 事前に食事券購入対応マニュアルを作成し、問い合わせ内容に沿ってご案内の仕方を確認	
例）・購入できる場所、時期、購入限度額や枚数、1枚あたりの購入金額と利用金額	
・利用者本人のみの購入になるか ……等	
③食事券利用対応マニュアルの確認	食事券利用方法の質問に対する回答（ご案内）の確認
■ 事前に作成した食事券利用対応マニュアルにて、問い合わせ内容に沿ってご案内の仕方を確認	
例）・利用できる場所、利用できる時期、利用限度額や枚数、他金券や割引との併用の可否	
・購入者本人のみの利用になるか ……等	
④ご意見・苦情の日報作成	ご意見・苦情に対する報告書の作成
■ 1 件ごとに内容と対応について記載	
例）・内容（何に対してか）、相手の情報（性別、年代、利用者か加盟店かなど）	
・案件を報告内容ごとに分類して集約	
⑤報告	ご意見・苦情に対する報告
■ 対応した意見・苦情の 1 件ごとに内容と、問い合わせへの対応状況について報告	
内容により、事務局、食事券発行事業者、オンライン飲食事業者へ報告	
例）・内容（何に対してか）、相手の情報（性別、年代、利用者か加盟店かなど）	
⑥確認	事務局に詳細を確認
■ コールセンターでマニュアル等を確認しても詳細が不明な場合は、事務局へ確認	
⑦対応	確認した内容の利用者への回答
■ マニュアルで確認できる内容の問い合わせは、その場で回答。	
詳細が不明な場合は、「⑥確認」で詳細を確認した内容を、利用者へ回答。	
⑧日報作成	対応した内容に対する報告書の作成
■ 1 件ごとに内容と対応について記載	
例）・内容（何に対してか）、相手の情報（性別、年代、利用者か加盟店かなど）	

コールセンター運営スケジュールの実績

業務		令和2年				令和3年												令和4年		
		9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
コールセンター	飲食店 対応					入電受付件数、問い合わせ種別・内容につきましては P32～P35資料を参照ください。														
	消費者 対応					入電受付件数、問い合わせ種別・内容につきましては P32～P35資料を参照ください。														
	要員数	5名	5名	5名	3名	3名	3名	3名	3名	3名	3名	2名	2名	2名	2名	2名	2名	2名	2名	
特設WEBページの 設置期間																				

- コールセンターについて
- ・オペレーター研修を行い、実施時期に応じた必要人員配置をし、様々な問い合わせに対応いたしました。
 - ・飲食店等からの問い合わせは、県内商工会窓口でも柔軟に受付をし、対応いたしました。
- 特設WEBページの閉鎖時期は、令和4年3月31日（木）といたしました。

月別受付件数内訳

【コールセンター受付業務 用語説明】

- ・「総呼数」は、すべての着信件数です。
- ・「時間外」は、17時以降、翌日10時までの件数です。
- ・「対象呼」は、実際に受電した件数です。
- ・「あふれ呼」は、受電が重なり、取れなかった件数です。

月別受付件数内訳

令和2年9月～令和3年8月

■月別受付件数

受付実績	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
総呼数	179	5870	3862	949	805	568	1966	551	560	1282	591	397	17580
時間外	13	983	808	204	161	113	339	119	101	229	117	81	3268
対象呼	153	4289	2778	736	642	454	1615	432	459	1042	470	315	13385
あふれ呼	13	598	276	9	2	1	12	0	0	11	4	1	927
対応計	166	4887	3054	745	644	455	1627	432	459	1053	474	316	14312
対応完了率	92.2%	87.8%	91.0%	98.8%	99.7%	99.8%	99.3%	100.0%	100.0%	99.0%	99.2%	99.7%	93.5%

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
総受付呼数	179	5870	3862	949	805	568	1966	551	560	1282	591	397	17580
受付日数	3	22	19	20	19	18	23	21	18	22	20	21	226
1日平均	59.7	266.8	203.3	47.5	42.4	31.6	85.5	26.2	31.1	58.3	29.6	18.9	77.8

受付内訳	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
事業所	117	2754	1787	556	339	216	325	199	174	293	232	220	7212
一般	36	1535	991	180	303	238	1290	233	285	749	238	96	6174
対応計	153	4289	2778	736	642	454	1615	432	459	1042	470	316	13386

サービス要求項目の実績

指標名	実績値
対応完了率	99.7%
平均通話時間	3分03秒
平均対応速度	2秒
平均保留時間	35秒
平均後処理時間	1分04秒
平均応答時間	4分42秒

※平均対応速度は平均応答時間には含みません。

月別受付件数内訳

令和3年9月～令和4年2月

■月別受付件数

受付実績	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
総呼数	323	558	416	387	260	91							2035
時間外	68	152	96	104	63	23							506
対象呼	254	405	320	283	197	68							1527
あふれ呼	1	1	1	2	0	0							5
対応計	255	406	321	285	197	68							1532
対応完了率	99.6%	99.8%	99.7%	99.3%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	99.7%

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
総受付呼数	323	558	416	387	260	91							2035
受付日数	20	21	20	20	19	18							118
1日平均	16.2	26.6	20.8	19.4	13.7	5.1							17.2

受付内訳	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	合計
事業所	119	165	157	152	174	65							832
一般	135	240	163	131	23	3							695
対応計	254	405	320	283	197	68							1527

サービス要求項目の実績

指標名	実績値
対応完了率	100.0%
平均通話時間	2分35秒
平均対応速度	0分02秒
平均保留時間	0分25秒
平均後処理時間	0分40秒
平均応答時間	3分40秒

※平均対応速度は平均応答時間には含みません。

